

ICS 03.080.01

CCS A 16

# 团 体 标 准

T/CDAS XXX—2026

## 外贸综合服务站建设与运营管理规范

Specification for construction and operation management of foreign trade integrated  
service station

(征求意见稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

成都市标准化协会 发布



# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 建设要求 .....	2
5 服务内容与要求 .....	3
6 运营与风险管理 .....	5
7 评价与改进 .....	7
参 考 文 献 .....	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川丝路易购科技有限公司提出。

本文件由成都市标准化协会归口。

本文件起草单位：四川丝路易购科技有限公司、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

# 外贸综合服务站建设与运营管理规范

## 1 范围

本文件规定了外贸综合服务站在建设要求、服务内容、运营管理、风险管理、评价与改进等内容。

本文件适用于成都市行政区域内外贸综合服务站的建设、运营与管理，其他区域可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22154 国际货运代理作业规范

GB/T 28530 国际货运代理报关服务规范

GB/T 37514 外贸综合服务企业服务规范

GB/T 41825 中小微企业跨境电商综合服务业务管理规

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**外贸综合服务站** foreign trade integrated service station

依托外贸综合服务资源，为中小微外贸企业及相关市场主体提供线下 + 线上一体化外贸综合服务的基层服务载体，由合法运营主体负责建设与运营，承接外贸综合服务企业的服务延伸，提供本地化、便捷化的外贸全流程配套服务。

### 3.2

**运营主体** operation subject

依法完成工商登记、相关备案手续，具备外贸服务运营能力，承担外贸综合服务站运营管理责任的法人或其他组织。

### 3.3

**委托人** client

委托外贸综合服务站提供外贸相关服务的法人、其他组织或个体工商户，主要为中小微外贸企业、跨境电商经营者等外贸市场主体。

## 4 建设要求

### 4.1 组织与资质

- 4.1.1 运营主体应在市场监督管理部门完成合法登记，按规定完成外贸综合服务站备案手续，承诺对代理业务依法承担连带责任。
- 4.1.2 运营主体应具备四川省外贸综合服务企业入库资质，且已列入对应名单。
- 4.1.3 运营主体应建立权责清晰、分工明确的内部组织架构。
- 4.1.4 运营主体未被相关部门列入失信企业名单或信用异常名单，在海关、税务、外汇管理等方面无重大违法违规记录。

### 4.2 人员配置

- 4.2.1 服务站应配备与业务规模相适应的专职工作人员，人员应熟悉海关报关、出口退税、外汇结算、国际物流、外贸政策等专业知识，具备相应的业务操作能力。
- 4.2.2 必须设立独立的风险控制岗位，配备专职风控人员，负责对服务业务各环节的贸易真实性、合规性进行审核，风控岗位人员不得兼任业务操作岗位。
- 4.2.3 关键岗位人员（如报关、退税、风控、外汇）应具备相应的职业资格证书或从业经验，服务站应建立人员持续培训机制，定期组织人员开展外贸政策、业务技能、风险防控等方面的培训。
- 4.2.4 配备专人负责客户服务与咨询，保障服务响应渠道畅通，及时解答委托人的问题。

### 4.3 服务场所

- 4.3.1 拥有固定的实体办公场所和客户接待区域，场所面积与业务规模相适应，具备办公、洽谈、资料存储等基本功能，符合国家安全、消防、公共卫生等相关规定。
- 4.3.2 服务场所对外悬挂统一的外贸综合服务站标识，在显著位置明示服务项目、服务流程、资费标准、服务承诺、投诉电话、监督渠道等信息，做到公开、透明。
- 4.3.3 配备必要的办公设备（计算机、打印机、扫描仪等）、网络设备和信息安全防护设备，保障业务正常开展。
- 4.3.4 若服务场所发生搬迁、停业等信息变更，应及时向备案部门办理变更手续，并通过线下公示、线上通知等方式告知委托人。

### 4.4 服务平台

- 4.4.1 应搭建一体化的线上外贸综合服务平台，实现委托人在线委托、业务进度全流程跟踪、单证在线传输、费用结算、信息查询等核心功能，平台操作界面简洁、便捷，适配电脑端和移动端。
- 4.4.2 线上服务平台应具备与海关、税务、外汇管理等监管部门信息系统，以及合作的物流、金融、信保等机构系统进行安全、规范数据交换的接口或能力，实现数据互联互通、信息共享。
- 4.4.3 平台应建立完善的信息安全和数据保密机制，符合 GB/T 41825 中关于信息安全的要求，采取数据加密、访问控制、备份恢复等技术措施，保障委托人信息和业务数据的安全，不得泄露、篡改、出售委托人的商业秘密和数据信息。
- 4.4.4 平台应具备大数据分析、风险识别预警等功能，能够对业务数据进行统计、分析，及时发现业务运营中的风险点并发出预警。

## 4.5 管理制度

运营主体应建立健全书面化的管理制度体系，制度内容应结合业务实际及时更新，至少包括：至少包括：《业务操作手册》、《风险管控制度》、《客户信用管理制度》、《信息安全与保密制度》、《应急处理预案》。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 基础服务

#### 5.1.1 跨境物流服务

5.1.1.1 为委托人提供海运、空运、陆运、多式联运等跨境物流方案设计和代理服务，根据委托人的货物特性、运输需求、目的地等因素定制最优物流方案。

5.1.1.2 协助委托人办理货物仓储、装卸、包装、集货分拨等服务，提供保税仓、海外仓对接服务，依托合作物流网络提升国际供应链时效。

5.1.1.3 实现物流信息线上实时跟踪，为委托人提供货物运输节点、物流状态等信息查询服务，及时反馈物流异常情况并协助处理。

5.1.1.4 物流服务应符合 GB/T 22154、GB/T 28530 的相关要求，选择具备合法资质、良好信誉的物流服务商合作。

#### 5.1.2 进出口通关服务

5.1.2.1 为委托人提供进出口报关、报检代理服务，代填报、收集、制作和提交报关报检所需的发票、装箱单、合同等单证，合规开展进出口货物申报。

5.1.2.2 配备专业的报关人员或委托具备资质的专业报关行处理报关事宜，协助海关查验，对查验中出现的单证不符、归类不符等问题，及时协助委托人现场处理。

5.1.2.3 为委托人提供海关政策咨询、商品归类指导、原产地证办理等配套服务，引导委托人享受相关关税优惠政策。

5.1.2.4 通关服务应符合 GB/T 37514 中关于报关报检的相关要求，做到单证齐全、内容准确、单单一致。

#### 5.1.3 单证与结算服务

5.1.3.1 为委托人提供外贸单证制作、审核、流转服务，包括商业发票、装箱单、提单、信用证等单证的缮制和审核，确保单证符合国际贸易惯例和相关国家的要求。

5.1.3.2 协助委托人开设银行外汇账户，代理收汇数据录入、申报及结汇服务，审核信用证、托收单据等，保障外汇结算的合规性和及时性。

5.1.3.3 按照国家外汇管理局相关政策要求开展外汇业务，配备专门岗位人员处理外汇核销、国际收支申报等工作，及时向委托人反馈结算进度。

5.1.3.4 结算服务应做到费用清晰、结算及时，向委托人明示结算汇率、手续费等相关费用，无隐形收费。

#### 5.1.4 财税代理服务

5.1.4.1 为委托人提供出口退（免）税代理服务，代填报、收集、制作和提交报关单、增值税发票等退税单证，核验要件，代办出口退（免）税申报手续。

5.1.4.2 为委托人提供退税政策咨询、退税进度跟踪服务，及时向委托人反馈退税审核结果，协助委托人处理退税过程中的函调、补证等事宜。

5.1.4.3 为委托人提供外贸财税政策辅导，指导委托人规范财税核算，规避财税风险，符合税务部门关于外贸企业的管理要求。

5.1.4.4 财税代理服务应符合国家税务总局相关规定，对委托代办退税的生产企业，严格审核其生产经营状况、生产能力及出口业务真实性。

### 5.1.5 政策辅导服务

5.1.5.1 及时收集、解读国家和地方最新的外贸政策、跨境电商政策、关税政策、出口扶持政策等，为委托人提供政策咨询和解读服务。

5.1.5.2 指导委托人申报各类外贸扶持项目、补贴资金，协助委托人准备申报材料，提高申报成功率。

5.1.5.3 通过线下培训、线上推送、一对一指导等方式，向委托人普及外贸政策知识，帮助委托人用好、用足相关政策。

## 5.2 增值服务

### 5.2.1 市场拓展服务

5.2.1.1 为委托人提供海外市场调研、市场分析服务，针对目标市场的需求、竞争情况、贸易政策等提供专业分析报告。

5.2.1.2 协助委托人对接海外买家、参加国内外外贸展会、开展线上数字展会和跨境电商平台运营等，为委托人搭建市场开拓渠道。

5.2.1.3 为委托人提供海外市场品牌推广、产品展示等配套服务，帮助委托人提升产品在海外市场的知名度和竞争力。

### 5.2.2 供应链金融服务

5.2.2.1 为委托人提供融资对接服务，搭建委托人与银行、担保机构、出口信保等金融机构的合作桥梁，协助委托人办理订单融资、保单融资、退税融资等供应链金融产品。

5.2.2.2 为委托人提供出口信用保险、货运保险代理服务，协助委托人完成投保、出险、理赔及风控评估等业务，根据委托人的业务需求制定“一企一策”的信保解决方案。

5.2.2.3 为委托人提供金融政策咨询、融资方案设计等服务，指导委托人合理规划资金，降低融资成本和金融风险。

### 5.2.3 合规辅导服务

5.2.3.1 为委托人提供外贸合规咨询服务，包括国际贸易法规、海关监管、外汇管理、知识产权保护、反倾销反补贴等方面的合规指导。

5.2.3.2 协助委托人建立外贸合规管理制度，对委托人的业务流程进行合规梳理，及时发现并规避合规风险。

5.2.3.3 为委托人提供涉外法务对接服务，协助委托人处理外贸合同纠纷、国际贸易仲裁等法律事务。

### 5.2.4 培训服务

5.2.4.1 针对中小微外贸企业的需求，开展外贸政策专项培训、企业服务出海培训，以及外贸基础技能、业务操作、跨境电商运营、风险防控等线上线下培训。

5.2.4.2 政策培训聚焦国家及省市外贸扶持政策、跨境电商政策、关税优惠政策、申报补贴流程等内容，帮助企业精准理解。

5.2.4.3 针对中小微外贸企业的需求，开展外贸基础技能、业务操作、政策解读、跨境电商运营、风险防控等方面的线下和线上培训。

5.2.4.4 联合高校、职业院校、外贸综合服务企业等资源，开展校企合作，为委托人提供外贸人才培养和输送服务，培养实用型外贸人才。

5.2.4.5 根据委托人的个性化需求，提供一对一的定制化培训服务，提升委托人的外贸业务能力和运营管理水平。

## 5.2.5 其他服务

5.2.5.1 为委托人提供国际认证协助服务，协助委托人获得出口所需的产品认证、体系认证等国际认证。

5.2.5.2 为委托人提供跨境电商相关服务，包括店铺注册、产品上架、运营推广、物流对接等

5.2.5.3 为委托人提供内外贸一体化对接服务，引导委托人拓展国内市场，实现内外贸融合发展。

## 6 运营与风险管理

### 6.1 日常运营流程

6.1.1.1 客户准入与尽职调查：对申请服务的委托人进行准入审核，通过问询、查询、实地走访等方式收集并核实委托人的基本信息、经营状况、生产能力等，判断贸易真实性，建立客户档案，对委托人进行信用分级管理，对失信或存在违法违规记录的委托人不予准入。

6.1.1.2 委托协议管理：委托人准入审核通过后，与委托人依法签订书面的外贸综合服务委托协议，明确服务范围、双方权利与义务、服务费用、违约责任、免责条款等内容，协议格式应规范，符合相关法律法规要求，可采用电子合同形式，但应确保电子合同的有效性和可追溯性。

6.1.1.3 业务受理与操作：按照委托协议和《业务操作手册》的要求，受理委托人的服务申请，对委托人提供的单证进行审核，规范开展各项业务操作，做到流程标准化、操作规范化，及时记录业务操作过程。

6.1.1.4 业务档案管理：对业务开展过程中的纸质单证、电子资料、委托协议、结算凭证等进行规范收集、整理和存储，建立业务档案，纸质档案保存期限不少于 5 年，电子档案长期保存并定期备份，档案应做到可追溯、可查询。

6.1.1.5 费用收取与结算：按照委托协议明示的资费标准收取服务费用，做到收费项目明确、标准统一，向委托人开具合法有效的发票，及时完成费用结算，主动向委托人提供费用明细和结算凭证。

6.1.1.6 客户服务与反馈：建立完善的客户服务体系，通过电话、微信、线上平台等多种渠道受理委托人的咨询、投诉和反馈，对客户反馈的问题应在规定时限内响应和处理，处理结果及时告知委托人，建立客户反馈记录并进行分析总结。

### 6.2 风险管理体系

## 6.2.1 基本原则

建立“事前预防、事中控制、事后追溯”的全程风险防控机制，将风险管控贯穿于服务业务的全流程，明确各岗位的风控职责，做到风险早识别、早预警、早处置。

## 6.2.2 事前风险预防

- 6.2.2.1 加强客户准入审核，严格核实委托人的经营资质、生产能力、贸易背景等信息，对新引进的委托人进行实地查验，确保委托人具备合法的外贸经营能力。
- 6.2.2.2 对委托人拟开展的外贸业务进行准入审核，审核产品类别、货源地、目的地、交易金额等信息，排查潜在的贸易风险。
- 6.2.2.3 针对不同的服务项目和客户信用等级，制定差异化的风险防控方案，明确风险防控要点和措施。

## 6.2.3 事中风险控制

- 6.2.3.1 加强业务操作环节的审核，对报关单证、退税单证、结算单证等进行严格审核，确保单证的真实性、合法性和一致性，验证贸易真实性。
- 6.2.3.2 对货物出口环节进行抽查，实地监装看货，确认出口货物与订单信息、报关信息的一致性。
- 6.2.3.3 通过线上服务平台对业务进度、物流状态、资金流、退税进度等进行实时监控，设置关键风险指标预警阈值，实现系统自动预警，对预警信息及时进行核查和处置。
- 6.2.3.4 加强与海关、税务、外汇等监管部门的沟通对接，及时了解监管政策变化，确保业务操作符合监管要求。

## 6.2.4 事后风险追溯与处置

- 6.2.4.1 对已完成的服务业务进行持续的风险跟踪，通过数据分析、实地勘察等方式排查潜在风险，建立风险事件台账，记录风险事件的发生原因、处置过程和结果。
- 6.2.4.2 若发生风险事件（如虚假贸易、退税违规、外汇异常等），应立即停止相关业务操作，及时向监管部门报告，协助监管部门开展调查处理，按照委托协议和相关法律法规追究相关方的责任。
- 6.2.4.3 对风险事件进行总结分析，查找风险管理中的薄弱环节，完善风险管控制度和措施，避免同类风险事件再次发生。

## 6.2.5 专项风险管控

针对服务业务中的重点风险领域，建立专项控制清单与预案，重点管控以下风险：

- a) 财税风险：严格审核退税单证，规范退税申报流程，防范骗取出口退税、虚开发票等财税违法风险；
- b) 货权风险：加强物流环节的监控，核实货物的真实流向，防范货权纠纷、货物丢失或损坏等风险；
- c) 信用风险：建立客户信用评价和动态调整机制，对信用等级较低的委托人采取严格的风控措施，防范委托人违约、拖欠费用等风险；
- d) 合规风险：加强外贸政策和法规的学习，规范业务操作流程，防范海关、外汇、国际贸易等方面的合规风险；

e) 信息安全风险：加强线上服务平台的安全防护，规范数据访问和管理，防范数据泄露、篡改、系统被攻击等信息安全风险。

### 6.3 合规运营要求

6.3.1 运营主体应严格遵守国家和地方关于外贸、海关、税务、外汇、物流等方面的法律法规和政策要求，依法开展经营活动，接受相关监管部门的监督管理。

6.3.2 主动、如实向商务、海关、税务、外汇等监管部门报送业务数据和运营信息，配合“单一窗口”等协同监管机制，协助监管部门开展监督检查工作。

6.3.3 与合作的物流、金融、信保、报关等服务商签订合法规范的合作协议，明确双方的权利与义务，加强对合作服务商的管理和考核，确保合作服务的质量和合规性。

6.3.4 不得从事虚假贸易、骗取出口退税、逃汇套汇、走私等违法违规活动，若发现委托人存在违法违规行为，应立即终止合作，并向相关监管部门报告。

## 7 评价与改进

### 7.1 内部评价

7.1.1 服务站应建立内部服务质量评价体系，制定评价指标和标准，评价指标至少包括服务效率、服务质量、客户满意度、风控有效性、合规运营情况等。

7.1.2 定期开展内部评价工作，每月进行业务运营情况自查，每季度进行全面的 service 质量和风险管理评价，形成内部评价报告，记录评价结果、存在的问题及整改措施。

7.1.3 建立关键绩效指标（KPI）考核体系，将服务质量、客户满意度、风险防控等指标纳入员工绩效考核，激励员工提升服务水平和风控能力。

### 7.2 客户评价

7.2.1 通过线上问卷调查、线下访谈、电话回访等多种方式，定期收集委托人对服务站的服务质量、服务效率、服务态度、资费标准等方面的评价和反馈意见，客户回访率不低于当期服务客户数的 80%。

7.2.2 在服务站线上平台、服务场所设置客户意见箱和投诉电话，方便委托人随时反馈问题和建议，对委托人的投诉和反馈应在 24 小时内响应，5 个工作日内处理完毕并回复。

### 7.3 持续改进

7.3.1 对内部评价和客户评价中发现的问题进行分类、梳理和分析，查找问题产生的根本原因，制定具体的整改计划，明确整改目标、整改措施、责任人和整改时限。

7.3.2 按照整改计划组织实施整改工作，整改完成后进行验收，确保问题得到有效解决，整改结果纳入内部评价档案。

7.3.3 结合外贸政策变化、市场需求调整 and 行业发展趋势，持续优化服务项目、服务流程和管理制度，提升服务站的运营能力和服务水平。

7.3.4 加强与其他外贸综合服务站、外贸综合服务企业的交流与合作，学习先进的运营管理经验和模式，不断创新服务方式，满足委托人日益多样化的外贸服务需求。

### 7.4 评价结果应用

将内部评价、客户评价的结果作为服务站运营管理改进、员工绩效考核、合作服务商考核的重要依据，对评价优秀的员工给予表彰和奖励，对评价不合格的员工进行培训或调岗；对合作服务质量差的服务商终止合作，选择优质的服务商开展合作。同时，将评价结果和整改情况向备案部门和相关监管部门报备。

参 考 文 献

- [1] ISO 9001:2015 质量管理体系标准
  - [2] ISO 28000:2022 供应链安全管理体系标准
  - [3] DB33/T 2387 外贸综合服务企业服务规范
-